



# Haastavat asiakkaat

Hyria 

## Vaikeat ja vaaralliset asiakkaat



Vaikeuden kokeminen on aina suhteellista

- työntekijän omat persoonallisuus- ja elämäkokemustekijät vaikuttavat taustalla
- väkivalta on osin myös vuorovaikutuksellista
- usein psyykkinen kokemus on voimakkaampaa kuin fyysinen vaara
- toisaalta riski kasvaa, jos ei tunnista väkivallan dynamiikkaa

# Haastavat asiakkaat

## Vaikeita asiakkaita ja tilanteita

---

- haastaja: haluaa väitellä ja todistaa olevansa oikeassa
- selittelijä: etsii aina syyn, vian jostakusta muusta, projisoi
- valittaja: on pettynyt viranomaisiin ja valittaa kaikesta mahdollisesta
- vastustaja: kokee toimenpiteet turhaksi ja vastustaa sanallisesti ja sanattomasti
- mulle heti kaikki -tyyppi: ei jaksaa odottaa, eikä kuunnella
- räyhääjä: tehostaa viestiään etenemällä henkilökohtaiseen

# Haastavat asiakkaat

## Etenevän vaaran merkit



- äänen kohoaminen, riitely, räyhääminen
- etenevät, henkilöityvät uhkailut
- kehollinen vihan ilmaisu: katse, ilmeet, kädet, valmiusasento
- voimakas uhoaminen
- sosiaalisen rajan ylittäminen
- töniminen, läpsiminen, lyöminen
- aseella uhkailu: lyömä ase - ampuma ase
- aseeseen esiin ottaminen ja sen käyttäminen

# Haastavat asiakkaat

## Miten väkivaltaa voi ehkäistä

---

- fyysiset olosuhteet: työtila, valaistus, kalustus
  - turvasuunnitelman tekeminen
  - työpari: ei yksin riskitilanteisiin
  - usein omalla käyttäytymisellä pystyy säätämään myös toista osapuolta
  - kontaktin luominen ja ajan voittaminen
  - pyritään rauhoittavaan neuvotteluun
  - tarvittaessa avun pyytäminen tai paikalta poistuminen tai pako
  - itsepuolustus hätätilanteessa
-